

POSLOVNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM

SADRŽAJ	str. 2 – 3
0. Opći podaci o poduzeću "Euroakma" d.o.o.	str. 4
1. Politika upravljanja kvalitetom poduzeća „Euroakma“ d.o.o.	str. 4
2. Područje primjene poslovnika upravljanja kvalitetom	str. 4
3. Organizacijske sheme	str. 5
3.1. <i>Shema poduzeća „Euroakma“ d.o.o.</i>	str. 5
4. Sustav upravljanja kvalitetom	str. 6 – 12
4.1. <i>Primjena sustava</i>	str. 6
4.1.a. <i>Procesi koji se primjenjuju</i>	str. 6
4.1.a.1. <i>Proces prodaje</i>	str. 8
4.1.a.2. <i>Proces nabave</i>	str. 9
4.1.b. <i>Slijed i međusobno djelovanje procesa</i>	str. 10
4.1.b.1. <i>Slijed procesa</i>	str. 10
4.1.b.2. <i>Međusobno djelovanje procesa</i>	str. 11
4.1.c. <i>Kriteriji i metode</i>	str. 11
4.1.d. <i>Dostupnost resursa</i>	str. 11
4.1.e. <i>Nadgledanje</i>	str. 11
4.1.f. <i>Aktivnosti</i>	str. 11
4.2. <i>Dokumentacija</i>	str. 12
4.2.1. <i>Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom</i>	str. 12
4.2.2. <i>Poslovník upravljanja kvalitetom</i>	str. 12
4.2.3. <i>Upravljanje dokumentima</i>	str. 12
4.2.4. <i>Upravljanje zapisima</i>	str. 12
5. Odgovornost Uprave Društva	str. 13
5.1. <i>Opredjeljenje Uprave Društva</i>	str. 13
5.2. <i>Usmjerenost na kupca</i>	str. 13
5.3. <i>Politika upravljanja kvalitetom</i>	str. 13
5.4. <i>Planiranje</i>	str. 13
5.4.1. <i>Ciljevi kvalitete</i>	str. 13
5.4.2. <i>Planiranje sustava upravljanja kvalitetom</i>	str. 13
5.5. <i>Odgovornost, ovlaštenja i komunikacija</i>	str. 14
5.5.1. <i>Odgovornost i ovlaštenje</i>	str. 14
5.5.2. <i>Predstavnik Uprave Društva</i>	str. 14
5.5.3. <i>Unutrašnja komunikacija</i>	str. 14
5.6. <i>Upravina ocjena</i>	str. 14
5.6.1. <i>Ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom</i>	str. 14
5.6.2. <i>Ulazni elementi Upravine ocjene (pregleda upravljanja)</i>	str. 14
5.6.3. <i>Izlazni elementi Upravine ocjene (pregleda upravljanja)</i>	str. 14

6.	Upravljanje resursima	str. 14-15
6.1.	<i>Osiguranje resursa</i>	str. 14
6.2.	<i>Ljudski resursi</i>	str. 15
6.2.1.	Stručni i kompetetni zaposlenici	str. 15
6.2.2.	Stručnost, svijest i obučavanje	str. 15
6.3.	<i>Infrastruktura</i>	str. 15
6.4.	<i>Radni okoliš</i>	str. 15
7.	Realizacija proizvoda	str. 15-19
7.1.	<i>Planiranje realizacije proizvoda</i>	str. 15
7.2.	<i>Procesi koji se odnose na kupca</i>	str. 16
7.2.1.	Utvrđivanje zahtjeva koji se odnose na proizvod	str. 16
7.2.2.	Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod	str. 16
7.2.3.	Komunikacija sa kupcem	str. 16
7.4.	<i>Nabava</i>	str. 17
7.4.1.	Provođenje nabave	str. 17
7.4.2.	Informacije nabavi	str. 17
7.4.3.	Potvrda nabavljenog proizvoda	str. 17
7.5.	<i>Osiguranje proizvodnje i usluge</i>	str. 17
7.5.1.	Upravljanje osiguranjem proizvodnje i usluge	str. 17
7.5.2.	Ovjera osiguranja proizvodnje i usluge	str. 18
7.5.3.	Označavanje i sljedivost	str. 18
7.5.4.	Vlasništvo kupca	str. 18
7.5.5.	Čuvanje proizvoda	str. 18
7.6.	<i>Upravljanje uređajima za nadgledanje i mjerenje</i>	str. 18
8.	Mjerenje, analiza i poboljšavanje	str. 19-21
8.1.	<i>Načini</i>	str. 19
8.2.	<i>Nadgledanje i mjerenje</i>	str. 19
8.2.1.	Zadovoljstvo kupca	str. 19
8.2.2.	Unutrašnja prosudba	str. 19
8.2.3.	Nadgledanje i mjerenje procesa	str. 19
8.2.4.	Nadgledanje i mjerenje proizvoda	str. 20
8.3.	<i>Upravljanje nesukladnim proizvodima</i>	str. 20
8.4.	<i>Analiza podataka</i>	str. 20
8.5.	<i>Poboljšavanje</i>	str. 21
8.5.1.	Stalno poboljšavanje	str. 21
8.5.2.	Popravna radnja	str. 21
8.5.3.	Preventivna radnja	str. 21
9.	Popis procedura rada	str. 22

0. OPĆI PODACI O PODUZEĆU „EUROAKMA“ d.o.o. :

«Euroakma» d.o.o. bavi se:

kupnjom i prodajom robe, obavljanjem trgovačkog posredovanja na domaćem i inozemnom tržištu, zastupanjem stranih društava, promidžbom (rekлама i propaganda), savjetovanjem u vezi s poslovanjem i upravljanjem, djelatnosti posrednika u korist pojedinca za dobivanje angažmana u sportu te djelatnošću informacijskog društva.

1. POLITIKA UPRAVLJANJA KVALITETOM PODUZEĆA "EUROAKMA" d.o.o.

Uprava poduzeća "Euroakma" d.o.o. izjavljuje da je politika upravljanja kvalitetom poduzeća „Euroakma“ d.o.o.:

- 1) Kontinuirano poboljšanje zadovoljstva kupaca roba i usluga poduzeća „Euroakma“ d.o.o.
- 2) Kontinuirano provođenje korektnog odnosa sa dobavljačima
- 3) Kontinuirano poboljšanje odnosa sa zaposlenicima
- 4) Kontinuirano povećanje prihoda po zaposleniku
- 5) Kontinuirano poboljšanje kvalitete proizvoda i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom

Ciljeve kvalitete Uprava "Euroakma"-a d.o.o. određuje i kontrolira sukladno proceduri rada QAP-020 (Upravina ocjena)

Predsjednik Uprave Društva / Generalni Direktor
mr. Igor Akmadžić



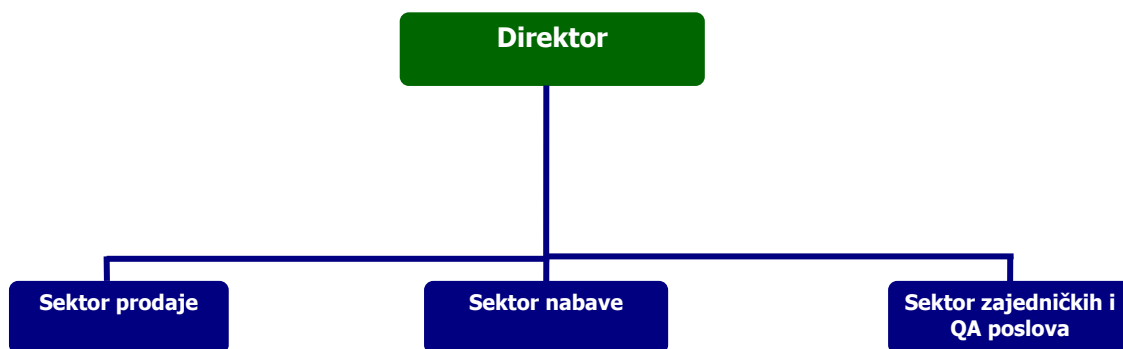
1. PODRUČJE PRIMJENE POSLOVNIKA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Poslovnik upravljanja kvalitetom primjenjuje se na "Euroakma" d.o.o. sa izuzećem u odnosu na normu HRNEN ISO 9001, točka 7.3 Projektiranje i razvoj, 7.5 Proizvodnja i održavanje, 7.6 Kontrola i nadgledanje.

3. Organizacijske sheme

3.1.) Shema poduzeća „Euroakma“ d.o.o.

Organizacija



4. Sustav upravljanja kvalitetom

- 4.1.** "Euroakma" d.o.o. ima uspostavljen, dokumentiran, primjenjen i održavan sustav upravljanja kvalitetom, čiju djelotvornost "Euroakma" d.o.o. stalno poboljšava u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2000.

Sustav upravljanja kvalitetom poduzeća "Euroakma" d.o.o. ima izuzeća u odnosu na normu ISO 9001 : 2000, točka 7.3 Projektiranje i razvoj, 7.5 Proizvodnja i održavanje, 7.6 Kontrola i nadgledanje.

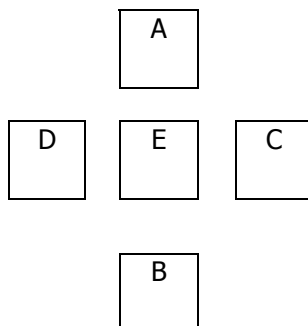
Sustav upravljanja kvalitetom se primjenjuje na slijedeće poslovne cjeline :

- Sektor prodaje
- Sektor nabave
- Sektor zajedničkih i QA poslova

4.1.a. "Euroakma" d.o.o. primjenjuje slijedeće procese u sustavu upravljanja kvalitetom:

1. Proces nabave
2. Proces prodaje

Na sljedećim stranicama prikazani su procesi poduzeća „Euroakma“ d.o.o.
Procesi su prikazani na sljedeći način :

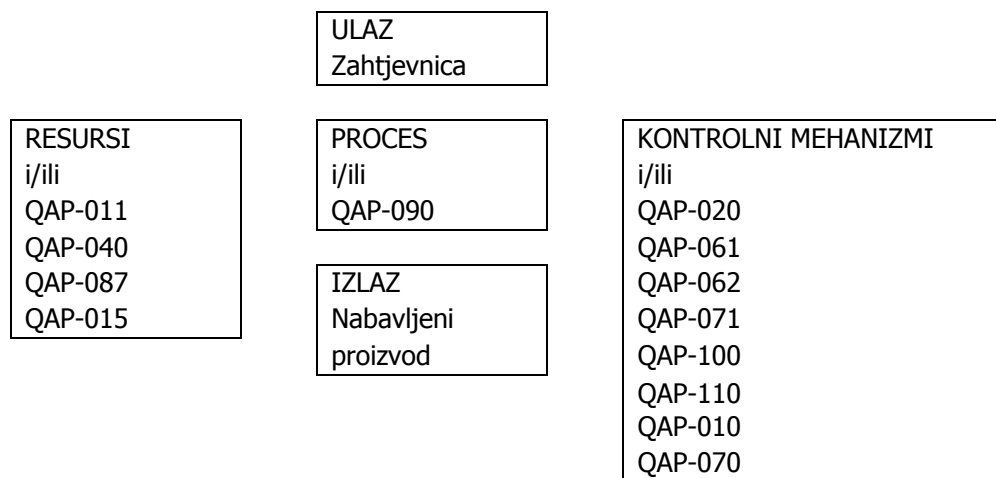


pri čemu :

- A) prikazuje ulazne podatke
- B) prikazuje izlazne podatke
- C) prikazuje kontrolne mehanizme
- D) prikazuje resurse
- E) prikazuje aktivnosti procesa

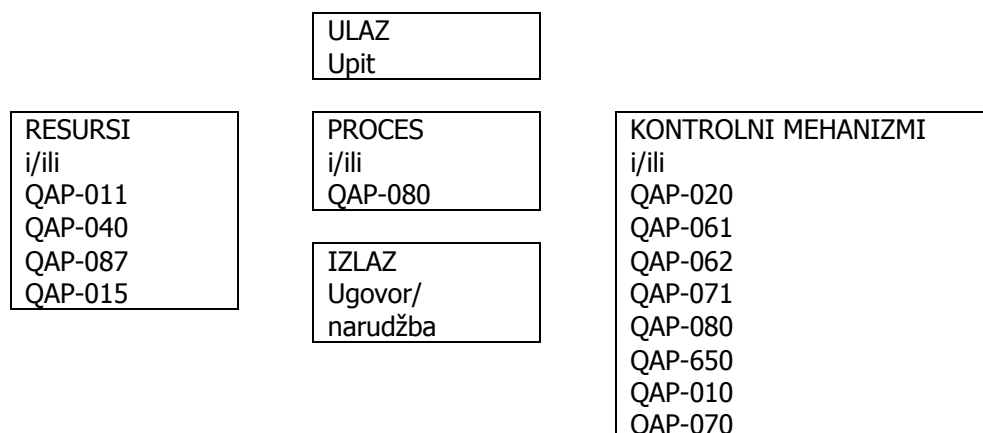
Aktivnosti A,B,C,D i E povezane su sa odgovarajućim procedurama rada.

4.1.a.1. Proces nabave



QAP-010	Kontrola dokumenata
QAP-011	Kontrola normi i zakonske regulative
QAP-015	Informatika
QAP-020	Upravina ocjena (Pregled upravljanja)
QAP-040	Procedura rada Sektora zajedničkih poslova
QAP-061	Korektivni postupci (popravne radnje)
QAP-062	Preventivni postupci (zaštitne radnje)
QAP-070	Reklamacija
QAP-071	Neusklađenost u sustavima upravljanja
QAP-087	Mjerenje zadovoljstva kupca
QAP-090	Procedura nabave
QAP-100	Podobnost dobavljača
QAP-110	Provjera dobavljača

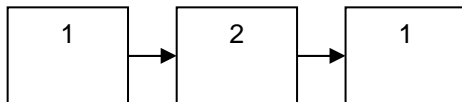
4.1.a.2. Proces prodaje proizvoda



QAP-011	Kontrola normi i zakonske regulative
QAP-020	Upravina ocjena (Pregled upravljanja)
QAP-040	Procedura rada Službe za ljudske potencijale
QAP-061	Korektivni postupci (popravne radnje)
QAP-062	Preventivni postupci (zaštitne radnje)
QAP-071	Neusklađenost u sustavima upravljanja
QAP-080	Procedura rada prodaje
QAP-650	Praćenje financijskih ciljeva
QAP-087	Mjerenje zadovoljstva kupca
QAP-015	Informatika
QAP-010	Kontrola dokumenata
QAP-070	Reklamacija

4.1.b. Slijed i međusobno djelovanje procesa

Aktivnosti procesa opisane su u procedurama rada čiji je popis sastavni dio ovoga Poslovnika
4.1.c.1. Slijed procesa



- 1 – Prodaja proizvoda
- 2 – Nabava

Navedeno je slika poslovnog procesa poduzeća "Euroakma" d.o.o.

4.1.b.2. Međusobno djelovanje procesa

	Prodaja	Nabava
Prodaja		X
Nabava	X	

- 4.1.c. Kriteriji i metode** potrebne za osiguravanje djelotvornog funkcioniranja i praćenja procesa, poduzeća "Euroakma" d.o.o. opisani su u procedurama rada.
- 4.1.d. Dostupnost resursa** i informacija potrebnih za podršku u provođenju i nadgledanju procesa, poduzeće "Euroakma" d.o.o. propisala je u procedurama rada.
- 4.1.e. Nadgledanje,** mjerenje i analiza procesa provodi se prema postupcima propisanim u procedurama rada.
- 4.1.f. Sve aktivnosti** potrebne za postizanje planiranih rezultata kao i za stalno poboljšanje procesa, provodi se po postupcima propisanim u procedurama rada. Za slučaj da će se proces provoditi izvan poduzeća „Euroakma“ d.o.o., proces će se kontrolirati u skladu sa propisanim procedurama rada.

4.2. Dokumentacija

4.2.1. Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom uključuje:

- a) politiku i ciljeve kvalitete
- b) poslovnik upravljanja kvalitetom
- c) procedure rada (samostalni dokument, osim upravljanja zapisima koje je opisano u poslovniku)
- d) ostale dokumente (npr. radne upute, zapise) koji su potrebni radi djelotvornog planiranja, izvođenja i upravljanja procesima.
- e) zapise koji osiguravaju dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i djelotvornoj provedbi sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2000.

4.2.2. Poslovnik upravljanja kvalitetom

„Euroakma“ d.o.o. ima uspostavljen i održavan Poslovnik upravljanja kvalitetom koji uključuje :

- a) područje primjene sustava upravljanja kvalitetom
- b) upućivanje na dokumentirane postupke (procedure rada) uspostavljene za sustav upravljanja kvalitetom
- c) shemu međusobnih djelovanja procesa sustava upravljanja kvalitetom

4.2.3. Upravljanje dokumentima

„Euroakma“ d.o.o. sve dokumente zahtjevano sustavom upravljanja kvalitetom kao i zapise nadzire shodno postupcima propisanim u pripadajućim procedurama rada.

Procedurama rada se propisuje :

- a) odobravanje primjerenosti dokumenata prije njihova izdavanja.
- b) ocjenjivanje i ažuriranje dokumenata prema potrebi te njihovo ponovno odobrenje.
- c) osiguranje da su promjene važeće revizije dokumenata utvrđene.
- d) osiguranje da su odgovarajuća izdanja važećih dokumenata dostupna na mjestima uporabe.
- e) osiguranje da dokumenti ostaju čitljivi i lako prepoznatljivi.
- f) osiguranje da su dokumenti vanjskog porijekla utvrđeni a njihova raspodjela kontrolirana.
- g) spriječavanje nenamjerne uporabe zastarijelih dokumenata kao i primjena prikladnog označavanja, ukoliko se pohranjuju.

4.2.4. Upravljanje zapisima

„Euroakma“ d.o.o. uspostavlja i održava zapise kako bi osigurao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima i djelotvornoj provedbi sustava upravljanja kvalitetom. Zapisi su čitljivi, lako prepoznatljivi i lako pronalazivi. Procedurama rada propisuje se postupak utvrđivanja nadzora, prepoznavanje, pohrane, zaštite, pronalaženja, vremena i mjesta odlaganja zapisa.

5. Odgovornost Uprave Društva

5.1. Opredjeljenje Uprave Društva

Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. opredjeljuje se za razvoj i primjenu sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO-9001: 2000, kao i stalnom poboljšanju njegove djelotvornosti a putem:

- a) obaviještavanja svih radnika o važnosti ispunjavanja zahtjeva kupca kao i pravnih, zakonskih zahtjeva (putem procedura rada, poslovnika upravljanja kvalitetom, edukacijom).
- b) uspostavom jasne i transparentne politike upravljanja kvalitetom
- c) uspostavom ciljeva kvalitete
- d) provedbom Upravine ocjene (pregleda upravljanja)
- e) osiguravanjem dostupnosti resursa

5.2. Usmjerenost na kupca

Primjenom svih propisanih postupaka (procedura rada / radnih uputa / zapisa) Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. osigurava da su svi zahtjevi kupca određeni i ispunjeni, a sa ciljem povećanja njegovog zadovoljstva.

5.3. Politika upravljanja kvalitetom

Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. na Upravinoj ocjeni donosi / preispituje i po potrebi mijenja politiku upravljanja kvalitetom koja je navedena u točki 2 ovoga Poslovnika.

Politika upravljanja kvalitetom je :

- a) prikladna svrsi poduzeća „Euroakma“ d.o.o.
- b) uključuje opredjeljenje za zadovoljenje zahtjeva i stalno poboljšanje djelotvornosti sustava
- c) osigurava okvir za utvrđivanje i ocjenjivanje ciljeva kvalitete
- d) prihvaćena i razumljiva unutar poduzeća „Euroakma“ d.o.o.
- e) ocjenjivana u svrhu stalne prikladnosti

5.4. Planiranje

5.4.1. Ciljevi kvalitete

Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. osigurava da su ciljevi kvalitete, uključujući i zahtjeve za proizvod uspostavljeni na relevantnim funkcijama i razinama unutar organizacije. Ciljevi kvalitete su mjerljivi i dosljedni politici upravljanja kvalitetom.

5.4.2. Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. osigurava da se:

- a) planiranje sustava upravljanja kvalitetom obavlja sa ciljem ispunjenja zahtjeva točke 4.1. ovog Poslovnika i ciljeva kvalitete.
- b) cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom održava i onda kada se planiraju promjene u sustavu upravljanja kvalitetom (isto se radi planski na Upravinoj ocjeni).

5.5. Odgovornost, ovlaštenja i komunikacija

5.5.1. Odgovornost i ovlaštenje

Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. putem Pravilnika o sistematizaciji i jedinstvenom katalogu radnih mjesta i katalogu poslova te procedurama rada definira i objavljuje odgovornosti i ovlaštenja unutar poduzeća „Euroakma“ d.o.o.

5.5.2. Predstavnik Uprave Društva

Zamjenik Direktora i Direktor sektora ima ovlaštenje da:

- a) osigura da su procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni, primjereni i održavani.
- b) izvješćuje Direktora o uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom i njezinom potrebom za poboljšavanjem.
- c) osigurava promicanje svijesti o zahtjevima kupaca.

5.5.3. Unutrašnja komunikacija

Procesi komunikacije unutar poduzeća „Euroakma“ d.o.o. opisani su u proceduri rada QAP-443. Procedurom rada se propisuje način komunikacije zaposlenika, a u cilju povećanja efikasnosti sustava upravljanja kvalitetom.

5.6. Upravina ocjena

5.6.1. Uprava poduzeća „Euroakma“ d.o.o. ocjenjuje sustav upravljanja kvalitetom u planiranim vremenskim razmacima, a u svrhu osiguranja njegove kontinuirane pogodnosti, primjenjivosti i djelotvornosti. Ocjenjivanje uključuje vrednovanje prilika za poboljšanje i potrebu za promjenama sustava upravljanja kvalitetom, uključujući politiku upravljanja kvalitetom i ciljeve kvalitete. Zapisi Upravine ocjene se održavaju.

5.6.2. Ulazni elementi Upravine ocjene (pregleda upravljanja)

Cijeli postupak Upravine ocjene (pregleda upravljanja) propisan je procedurom rada QAP-020 gdje su definirani ulazni elementi u skladu sa standardom ISO 9001:2000.

5.6.3. Izlazni elementi Upravine ocjene (pregleda upravljanja)

Cijeli postupak Upravine ocjene (pregleda upravljanja) propisan je procedurom rada QAP-020 gdje su definirani izlazni elementi u skladu sa standardom ISO 9001:2000.

6. Upravljanje resursima

6.1. Osiguranje resursa

Utvrđivanje potreba za resursima i njihovo osiguranje radi se u skladu sa propisanim procedurama rada (prema točki 4.1. ovog Poslovnika), a sa čime se postiže :

- a) primjenjivost i održavanje sustava upravljanja kvalitetom kao i stalno poboljšanje njegove djelotvornosti.
- b) povećanje zadovoljstva kupca ispunjavanjem njegovih zahtjeva.

6.2. Ljudski resursi

6.2.1. Radnici koji rade poslove koji utječu na kvalitetu su stručni i kompetentni, temeljem odgovarajućeg školovanja, obučavanja, vještina i iskustva kao i kontrole izvođenja poslova.

6.2.2. Stručnost, svijest i obučavanje

„Euroakma“ d.o.o. putem postupaka propisanih u procedurama rada:

- a) utvrđuje potrebnu stručnost osoblja koje izvodi poslove koji utječu na kvalitetu proizvoda
- b) provodi obuku ili poduzima druge radnje radi zadovoljenja tih potreba
- c) vrednuje djelotvornost poduzetih radnji
- d) osigurava da su radnici svjesni značaja i važnosti njihovog rada, te načina na koji mogu doprinjeti postignuću ciljeva kvalitete
- e) održava odgovarajuće zapise o školovanju, obučavanju, vještinama i iskustvu.

6.3. Infrastruktura

„Euroakma“ d.o.o. u skladu sa postupcima propisanim u procedurama rada utvrđuje, osigurava i održava infrastrukturu potrebnu za postizanje sukladnosti sa zahtjevima proizvoda. U infrastrukturu su uključeni:

- a) zgrade, radni prostor i pripadajuće komunalije
- b) oprema za procese
- c) pomoćne usluge (npr. transport, komunikacije)

6.4. Radni okoliš

„Euroakma“ d.o.o. u cilju postizanja zahtjeva sukladnosti proizvoda, a tamo gdje je to primjereno utvrđuje i upravlja radnim okolišem.

7. Realizacija proizvoda

7.1. Planiranje realizacije proizvoda

Planiranje procesa za realizaciju proizvoda propisano je u procedurama rada. Planiranje realizacije proizvoda sukladno je sa zahtjevima ostalih procesa sustava upravljanja kvalitetom. Kod planiranja realizacije proizvoda „Euroakma“ d.o.o. utvrđuje :

- a) ciljeve kvalitete i zahtjeve za proizvod
- b) potrebu uvođenja novih procesa (po potrebi), dokumenata, osiguranja resursa specifičnih za proizvod
- c) potrebne radnje potvrđivanja, osiguravanja, nadziranja, pregleda i ispitivanja specifičnih zahtjeva za proizvod kao i kriterije za prihvatanje proizvoda
- d) zapise koji su potrebni radi osiguravanja dokaza o realizaciji procesa i da rezultirajući proizvod ispunjava zahtjev

7.2. Procesi koji se odnose na kupca

7.2.1. Zahtjevi koji se odnose na proizvod utvrđuju se na osnovu:

- a) zahtjeva navedenih od strane kupca, uključujući zahtjeve za isporuku i aktivnostima nakon isporuke
- b) zahtjeva koje kupci nisu naveli ali koji su potrebni za navedenu ili namjeravanu uporabu, tamo gdje je to poznato
- c) zahtjeva propisa i odredbi koje se odnose na proizvod
- d) ostalih zahtjeva

7.2.2. Ocjena zahtjeva koji se odnose na proizvod

„Euroakma“ d.o.o. ocjenjuje zahtjeve koji se odnose na proizvod a prije nego što se obaveže na njihovu isporuku kupcu, uz obavezno osiguranje :

- a) da su zahtjevi za proizvod utvrđeni
- b) da su zahtjevi ugovora ili narudžbe, koji se razlikuju od ranije iskazanih riješeni
- c) da „Euroakma“ d.o.o. ima sposobnost zadovoljiti utvrđene zahtjeve

Zapisi o rezultatima ocjene kao i naknadne radnje proizašle iz te ocjene čuvaju se u skladu sa postupcima navedenim u procedurama rada. Ukoliko kupac ne dostavi dokumentirane zahtjeve, „Euroakma“ d.o.o. će ih potvrditi prije njihovog prihvaćanja. Ukoliko dolazi do promjene zahtjeva, „Euroakma“ d.o.o. će osigurati nadopunu odgovarajuće dokumentacije kao i svijesnost osoblja o promjeni zahtjeva.

7.2.3. Komunikacija sa kupcem

Komunikaciju sa kupcem „Euroakma“ d.o.o. radi u skladu sa propisanim procedurama rada koje propisuju :

- a) davanja informacija o proizvodu
- b) rukovanja uputama, ugovorima ili narudžbama uključujući izmjene (nadopune)
- c) povratne informacije od kupca, uključujući njegove pritužbe

7.4. Nabava

7.4.1. Provođenje nabave

Nabava roba i usluga radi se prema propisanim postupcima. Postupcima se osigurava da je nabavljeni proizvod sukladan traženim nabavnim zahtjevima. Vrsta i opseg nadzora koji se primjenjuje na dobavljača i nabavljan proizvod ovisi o utjecaju nabavljenog proizvoda na njegovu kasniju realizaciju ili na konačni proizvod. "Euroakma" d.o.o. vrednuje i odabire dobavljače temeljem njihove sposobnosti da dobave proizvod u skladu sa zahtjevima. Kriteriji odabira, vrednovanja i ponovnog vrednovanja opisani su u proceduri rada. Zapisi o rezultatima vrednovanja kao i o bilo kojim potrebnim radnjama koje proizlaze iz tog vrednovanja čuvaju se.

7.4.2. Informacije nabavi

Informacije nabavi propisuju proizvod koji treba nabaviti, uključujući gdje je to primjereno:

- a) zahtjeve za odobrenje proizvoda, postupaka, procesa i opreme
- b) zahtjeve za kvalifikaciju osoblja
- c) zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom

Postupcima propisanim u procedurama rada osigurava se ispravnost navedenih zahtjeva za nabavu prije priopćenja dobavljaču.

7.4.3. Potvrda nabavljenog proizvoda

Sukladno procedurama rada "Euroakma" d.o.o. uspostavlja i provodi ispitivanja ili druge potrebne aktivnosti kako bi osigurao da nabavljeni proizvod ispunjava specificirane zahtjeve. Ukoliko "Euroakma" d.o.o. ili njegov kupac želi provesti potvrdu u prostorijama dobavljača, "Euroakma" d.o.o. će u informaciji za nabavu navesti način kako namjerava obaviti potvrdu i način puštanja proizvoda u opticaj.

7.5. Osiguranje proizvodnje i usluge

7.5.1. Upravljanje osiguranjem proizvodnje i usluge

"Euroakma" d.o.o. sukladno postupcima propisanim u procedurama rada planira i provodi osiguranje proizvodnje i usluge u kontroliranim uvjetima. Kontrolirani uvjeti uključuju:

- a) dostupnost informacijama koje opisuju karakteristike proizvoda
- b) dostupnost radnih uputa, prema potrebi
- c) uporabnost prikladne opreme
- d) dostupnost i uporabu uređaja za mjerenje i nadgledanje
- e) primjenu nadgledanja i mjerenja
- f) primjenu radnji za puštanje u opticaj, isporuku, te radnje nakon isporuke

7.5.2. Ovjera osiguranja proizvodnje i usluge

"Euroakma" d.o.o. ovjerava svaki proces i uslugu čiji rezultat se ne može potvrditi naknadnim nadzorom ili mjerenjem. Ovjerama se dokazuje sposobnost procesa da ostvari planirane zahtjeve. U pravilu to su procesi čiji nedostaci postaju vidljivi tek nakon što je proizvod u uporabi.

"Euroakma" d.o.o. kada je to primjenjivo :

- a) utvrđuje kriterije za ocjenu i odobrenje
- b) odobrava opremu i kvalifikaciju osoblja
- c) određuje uporabu metoda i postupaka
- d) upravlja zapisima
- e) provodi ponovnu ovjeru

7.5.3. Označavanje i sljedivost

Gdje je to primjereno, "Euroakma" d.o.o. označuje proizvode prikladnim sredstvima. Prilikom označavanja označuje status proizvoda vezan na zahtjeve za mjerenjem i nadgledanjem. Za slučaj da je sljedivost zahtjev, "Euroakma" d.o.o. nadzire i zapisuje način označavanja proizvoda na jedinstven način.

7.5.4. Vlasništvo kupca

"Euroakma" d.o.o. vodi brigu o vlasništvu kupca dokle god je ono pod nadzorom poduzeća „Euroakma" d.o.o. ili ga "Euroakma" d.o.o. koristi. "Euroakma" d.o.o. označuje, potvrđuje, čuva i štiti vlasništvo kupca koje je on dostavio za uporabu ili ugradnju u proizvod. U slučaju da bi vlasništvo kupca bilo izgubljeno, oštećeno ili na neki drugi način utvrđeno kao neprikladno za uporabu, "Euroakma" d.o.o. će o tome izvjestiti kupca, a zapise o tome će čuvati.

Isto tako se "Euroakma" d.o.o. obavezuje zaštititi intelektualno vlasništvo kupca.

7.5.5. Čuvanje proizvoda

"Euroakma" d.o.o. sukladno postupcima propisanim u procedurama rada osigurava sukladnost proizvoda tijekom odvijanja procesa unutar organizacije, kao i isporuke na odredište. Osiguranje sukladnosti uključuje označavanje, rukovanje, pakiranje, skladištenje i zaštitu.

7.6. Upravljanje uređajima za nadgledanje i mjerenje

Sukladno procedurama rada "Euroakma" d.o.o. je utvrdila postupke za nadgledanja i mjerenja koja se moraju provoditi kao i uređaje za nadgledanje i mjerenje potrebne za osiguranje dokaza o sukladnosti proizvoda sa utvrđenim zahtjevima. "Euroakma" d.o.o. utvrdila je postupke radi osiguranja da nadgledanja i mjerenja mogu biti provedena i da jesu provedena na način koji je primjeren za nadgledanje i mjerenje.

Radi osiguranja valjanih rezultata mjerna oprema se:

- a) umjerava ili potvrđuje u propisanim vremenskim razmacima ili prije uporabe, prema mjernim normama sljedivim do međunarodnih ili nacionalnih normi, za slučaj da norme postoje. Osnova po kojoj se provodi umjeravanje ili potvrđivanje čuva se u obliku zapisa.
- b) prema potrebi podešuje i podešava
- c) označuje radi mogućnosti utvrđivanja stanja umjeravanja

- d) čuva od podešavanja koji bi mogli obezvrijediti mjerne rezultate
- e) zaštićuje od propadanja i oštećenja tijekom rukovanja, održavanja i skladištenja

Za slučaj da se ustanovi da oprema nije sukladna zahtjevima, "Euroakma" d.o.o. će ocijeniti valjanost prethodnih mjernih rezultata, te će poduzeti primjerenu radnju na opremi i bilo kojem proizvodu na kojeg je mjerenje utjecalo. Zapisi o rezultatima umjeravanja i potvrđivanja održavaju se sukladno procedurama rada. U slučajevima kada se za nadgledanje i mjerenje navedenih zahtjeva koristi računalska programska podrška tada se radi potvrda primjene takve računalne programske podrške. To se radi prije prve uporabe i u propisanim razmacima.

8. Mjerenje, analiza i poboljšavanje

8.1. "Euroakma" d.o.o. planira, uspostavlja, nadzire, mjeri, analizira i poboljšava procese na način da se :

- a) pokazuje sukladnost proizvoda
- b) osigurava sukladnost sustava upravljanja kvalitetom
- c) stalno poboljšava djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom

što uključuje utvrđivanje primjenjivih metoda, uključujući statističke tehnike i opseg njihove primjene.

8.2. Nadgledanje i mjerenje

8.2.1. Zadovoljstvo kupca

Kao jedno od mjerila uspješnosti sustava upravljanja kvalitetom "Euroakma" d.o.o. nadgleda informacije vezane uz mišljenje kupca o tome do koje je mjere "Euroakma" d.o.o. ispunila njegove zahtjeve. Način prikupljanja i uporabe prikupljenih podataka određen je procedurom rada QAP-087.

8.2.2. Unutrašnja prosudba

Unutrašnje prosudbe sustava upravljanja kvalitetom poduzeća „Euroakma“ d.o.o. rade se u skladu sa procedurom rada QAP-030 koja između ostalog propisuje vremenske razmake unutrašnjih prosudbi, radi utvrđivanja da li je sustav:

- a) sukladan zahtjevima norme ISO 9001:2000 i zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom poduzeća „Euroakma“ d.o.o.
- b) primjenjen, djelotvoran i održavan

Planirani program prosudbi uzima u obzir stanje, način procesa i područja koja se prosuđuju, kao i rezultate prethodnih prosudbi. Kriterij, opseg, učestalost i metode prosudbe utvrđuju se.

Izbor prosuditelja i provođenje prosudbi provodi se na način da se osigura objektivnost i nepristranost prosudbe

Prosuditelji ne prosuđuju svoj posao.

Rukovodstvo odgovorno za prosuđivano područje osigurava poduzimanje radnji radi otklanjanja otkrivenih nesukladnosti i uzroka. Radnje praćenja uključuju potvrđivanje poduzetih popravnih radnji kao i izvješćivanje o rezultatima provedbe.

8.2.3. Nadgledanje i mjerenje procesa

Sukladno propisanim postupcima "Euroakma" d.o.o. primjenjuje prikladne metode nadgledanja i mjerenja sustava upravljanja kvalitetom. Metodama se pokazuje sposobnost procesa za postizanje planiranih rezultata. Za slučaj da planirani rezultati nisu postignuti poduzimaju se popravci i/ili popravne radnje kako bi se osigurala sukladnost proizvoda.

8.2.4. Nadgledanje i mjerenje proizvoda

"Euroakma" d.o.o. mjeri i nadgleda karakteristike proizvoda sukladno postupcima propisanim u procedurama rada sa ciljem potvrđivanja ispunjenosti zahtjeva za proizvod. Potvrđivanje se radi u odgovarajućim fazama procesa realizacije proizvoda a u skladu sa planom. Dokazi o sukladnosti s kriterijima prihvatljivosti čuvaju se. Zapisi navađaju osobe koje su odobrile puštanje proizvoda u opticaj. Puštanje proizvoda u opticaj radi se tek nakon što su sve planirane aktivnosti zadovoljavajuće dovršene, osim ako nisu na drugi način odobrene od ovlaštene relevantne funkcije iz poduzeća „Euroakma“ d.o.o. i kada je to prihvatljivo od kupca.

8.3. Upravljanje nesukladnim proizvodom

"Euroakma" d.o.o. upravlja sa nesukladnim proizvodom prema postupcima propisanim u procedurama rada. Postupci uključuju označavanje i nadziranje takvih proizvoda, kako bi se spriječila njihova nehotična uporaba ili isporuka. Nadzor kao i pripadajuće odgovornosti i ovlaštenja za postupanje sa nesukladnim proizvodom propisane su postupcima. Sa nesukladnim proizvodom se postupa na način da se :

- a) poduzimaju radnje za otklanjanje otkrivene nesukladnosti
- b) dozvoljavanjem njegove uporabe / puštanjem u opticaj / prihvaćanjem uz dopuštenje odgovarajuće funkcije ili kada je to prihvatljivo od strane kupca
- c) poduzimaju radnje radi sprečavanja korištenja ili primjene u traženom obliku

Zapisi o prirodi nesukladnosti, poduzetim radnjama, uključivo i dobivena dopuštenja čuvaju se.

Kada se nesukladan proizvod popravi, ponovo se pregleda kako bi se pokazala njegova sukladnost sa zahtjevima. Za slučaj da će "Euroakma" d.o.o. otkriti nesukladan proizvod nakon isporuke ili je njegova uporaba već počela, poduzet će sve radnje primjerene posljedicama ili mogućim posljedicama nesukladnosti.

8.4. Analiza podataka

"Euroakma" d.o.o. u skladu sa procedurama rada prikuplja i analizira podatke kako bi pokazao prikladnost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom a zbog stalnog poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom. Navedeni podaci dobivaju se nadgledanjem i mjerenjem, te iz drugih odgovarajućih izvora.

Analiza podataka pruža i informacije vezane na:

- a) zadovoljstvo kupca
- b) sukladnost sa zahtjevima (točka 7.2.1. ovoga Poslovnika)
- c) karakteristike i trendove procesa i proizvoda uključujući mogućnost za zaštitne radnje
- d) dobavljače

8.5. Poboljšavanje

8.5.1. Stalno poboljšavanje

"Euroakma" d.o.o. stalno poboljšava djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, efikasnom uporabom : politike upravljanja kvalitetom, ciljeva kvalitete, rezultata prosudbi, analize podataka, popravnih i zaštitnih radnji te Upravinom ocjenom.

8.5.2. Popravna radnja

"Euroakma"d.o.o. poduzima radnje radi uklanjanja uzroka nesukladnosti kako bi spriječio njihovu ponovnu pojavu. Popravne radnje primjerene su posljedicama nesukladnosti na koje se odnose. Procedurama rada između ostalog propisuje se i utvrđivanje zahtjeva za:

- a) ocjenjivanjem nesukladnosti (uključujući pritužbe kupca)
- b) utvrđivanje uzroka nesukladnosti
- c) ocjenjivanje potrebe za radnjom radi osiguranja da se nesukladnost ponovo ne pojavi
- d) utvrđivanjem i primjenom potrebne radnje
- e) zapisima o rezultatima poduzetih radnji
- f) ocjenom poduzete popravne radnje

8.5.3. Preventivne radnje

Postupci koji se rade kod preventivnih radnji opisane su procedurama rada. Preventivne radnje rade se u cilju otklanjanja mogućih uzroka nesukladnosti kako bi se spriječila njihova pojava. Preventivne radnje primjerene su posljedicama mogućih problema. Procedurama rada se između ostalog navodi:

- a) utvrđivanje mogućih nesukladnosti i njihovih uzroka
- b) ocjenjivanje potrebe za radnjom radi spriječavanja pojave nesukladnosti
- c) utvrđivanje i primjena potrebne radnje
- d) zapisi o rezultatima poduzetih radnji
- e) ocjene poduzete preventivne radnje

9. Popis procedura

PK	Poslovnik upravljanja kvalitetom
QAP-010	Kontrola dokumenata
QAP-011	Kontrola normi i zakonske regulative
QAP-015	Informatika
QAP-020	Upravina ocjena (Pregled upravljanja)
QAP-030	Unutrašnja prosudba
QAP-040	Procedura rada službe za ljudske potencijale
QAP-050	Dokumenti i zapisi
QAP-061	Korektivni postupci (popravne radnje)
QAP-062	Preventivni postupci (zaštitne radnje)
QAP-070	Reklamacija
QAP-071	Neusklađenost u sustavima upravljanja
QAP-080	Procedura rada prodaje
QAP-087	Mjerenje zadovoljstva kupca
QAP-090	Procedura nabave
QAP-100	Podobnost dobavljača
QAP-110	Provjera dobavljača
QAP-443	Komunikacija u sustavima upravljanja
QAP-650	Praćenje finansijskih ciljeva